

正誤表

コンタクトセンター スーパーバイザー 完全マニュアル CMBOK3.0準拠 コンタクトセンター検定試験 公式テキスト スーパーバイザー資格 試験範囲対応	
FPT2211	

正誤表の見方
ページ数: 修正箇所の発生したページ
誤: 誤った表記
正: 修正後、または今後修正する予定の正しい表記
修正版数: 正しい表記に修正した版数
修正版数が「第0版」となっている場合は、未修正の内容です。 (修正時期については未定です。)
修正版数の「第1版」は、奥付の「初版」を意味しています。

【改版時期】	
奥付日付	版数
2022年10月06日	第1版
2026年07月23日	第2版

【修正箇所】

ページ数	誤	正	修正版数
P 17	2-1 コンタクトセンター中期計画の策定 1行目 ・・・中長期にわたる・・・	・・・中期にわたる・・・	第2版
P 21	パフォーマンスとコストの両立 4行目 ・・・運営費用の70%から80%を・・・	・・・運営費用の60%から80%を・・・	第2版
P 26	5-1 リスク管理 2行目 ・・・中長期の計画を・・・	・・・中期の計画を・・・	第2版
P176..	ハーツバーグの二要因理論から学ぶこと 3行目 動機付け理論 4行目 同理論	動機付け要因 同要因	第2版
P368	練習問題「問題55」の問題部分 「Robotics」4か所	「Robotic」	第2版
P380	練習問題「問題55」の解説部分 「Robotics」4か所	「Robotic」	第2版
P386	コンタクトセンター戦略 3行目 ・・・中長期計画・・・	・・・中期計画・・・	第2版

【修正箇所】

ページ数	誤	正	修正版数
P391	ST-3 コンタクトセンターの財務 4 1行目 ・ 中長期計画・・・	・ 中期計画・・・	第2版
P393	SM-5 顧客の離反 1～4のすべての記載	※PDFファイル参照 1～4のすべての記載を変更。 PDFファイルでご用意しております。 あわせてご確認ください。	第2版
P399	OP-10 ライブチャットによる顧客対応 4 ・ ライブチャットの運用プロセスを・・・ ・ ライブチャット全体のプロセスを・・・	・ ライブチャットの運用プロセスを・・・ ・ ライブチャット全体のプロセスを・・・ ・ ライブチャットの実施について指導できる ※3行目を追加	第2版
P401	HR-6 エンパワーマント 4 ・ コンタクトセンター戦略と計画に基づき、適切なエンパワーマントを実施できる ・ 組織内のエンパワーマント方針を策定できる	・ コンタクトセンター戦略と計画に基づき、適切なエンパワーマントについての方針と計画を策定し実践できる ・ エンパワーマントについて指導できる ※4のすべての記載を変更	第2版
P404	IC-2 電話回線の知識 4 ・ コンタクトセンターの中長期計画・・・	・ コンタクトセンターの中期計画・・・	第2版
P404.	IC-3 電話回線数の設定 4 ・ コンタクトセンターの中長期計画・・・	・ コンタクトセンターの中期計画・・・	第2版
P405	IC-10 ITサービスマネジメント 4 ・ 従業員の意識、パフォーマンス、職場環境を把握し、定着に向けた課題を整理できる ・ 従業員の定着促進のためコンタクトセンター内部の問題を改善できる ・ 従業員の定着促進のためのプログラムを策定し、指導できる	・ ITサービスマネジメントの概要について指導できる ・ ITサービスマネジメントのサービス管理プロセスでの役割について指導できる ※4のすべての記載を変更	第2版
P406	PE-4 トークスキル(話すスキル) 4 1行目 ・ リスニングスキル向上のための・・・	・ トークスキル向上のための・・・	第2版